

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Rakennustekniikan koulutusohjelma

Kiinteistönpitotekniikka

Tutkintotyö

Mikko Salospohja

**FENESTRAN ASUKASTYYTYVÄISYYS**

**TURUN ALUEEN KERROSTALOSANEERAUKSISSA**

Työn ohjaaja  
Työn valvoja  
Tampere 2009

Lehtori, DI Pekka Väisälä  
Liiketoiminta-alueen johtaja, Timo Pernu

# TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Rakennustekniikan koulutusohjelma

Kiinteistönpitotekniikka

Salospohja, Mikko

Tutkintotyö

Työn ohjaaja

Työn valvoja

Toukokuu 2009

Hakusanat

Fenestran asukastyytyväisyys Turun alueen kerrostalosaneerauksissa

34 sivua + 4 liitesivua

Lehtori, DI Pekka Väisälä

Liiketoiminta-alueen johtaja, Timo Pernu

asiakastyytyväisyys, Fenestra, asukastyytyväisyyskysely,  
ikkunasaneeraus, itselleluovutusmalli

## TIIVISTELMÄ

Fenestra Oy on valtakunnallinen ikkunoita ja ovia tuottava yritys. Se toimittaa tuotteensa kokonaispalveluna huolehtien niin alkuvaiheen suunnittelusta, tuotteiden valmistuksesta ja toimituksesta kuin niiden asennuksestaakin. Tämän tutkintotyön tavoitteena oli vuonna 2008 tehtyjen asukaskyselyjen perusteella selvittää Fenestran asiakastyytyväisyys Turun alueen kerrostalosaneerauksissa yrityksen yleisen toiminnan, tuotteiden laadun ja asennuspalvelunkin osalta. Lisäksi pyrkimyksenä oli löytää mahdollisia ongelmakohtia yrityksen saneerausprojekteissa ja esittää niihin mahdollisia parannuskeinoja. Kunkin saneerauskohteen asukaskyselyt käytiin läpi yksitellen kysymyskohtaisesti (palautelomakkeita yhteensä 1132 kpl), ja kaikista 38 saneerauskohteen asukaskyselyistä muodostettiin projektikohtaiset yhteenvedot. Lopuksi projektiyhteenvedot analysoitiin kysymyskohtaisesti yhdeksi kokonaisuudeksi, ja niiden perusteella tehtiin yhteenveto yleisestä asiakastyytyväisyydestä Fenestran kerrostalosaneerauksissa Turun alueella vuonna 2008. Tulokset osoittivat, että yleisesti ottaen asiakkaat ovat varsin tyytyväisiä Fenestran tarjoamiin palveluihin. Niin Turun alueella kuin valtakunnallisestikin on huomioitava, että Fenestra on panostanut asiakkaiden tyytyväisyyteen konseptomalla toimintansa. Noudattamalla annettuja ohjeistuksia ja hyödyntämällä yrityksen antamia työkaluja voidaan asiakastyytyväisyyttä ylläpitää ja edistää. Eniten negatiivista palautetta saatiin asennustöistä johtuvista vioista ja tuotevirheistä. Tulosten perusteella voidaan todeta, että Fenestra on pääsääntöisesti onnistunut hyvin asiakastyytyväisyyden osalta Turun alueen kerrostalosaneerauksissa. Fenestra voi kuitenkin tehdä asiakkaansa entistä tyytyväisemmiksi kiinnittämällä huomioita omavalvontaan ja panostamalla jo kehiteltyyn *itselleluovutusmalliin*, joka vaikuttaa varsin lupaavalta toimintamallilta.

TAMPERE POLYTECHNIC

Construction Engineering

Property Management

Salospohja, Mikko

Fenestras customer satisfaction in the renovation projects at the Turku area.

Engineering Thesis

34 pages + 4 appendices

Instructor

Lecturer, M.Sc, Pekka Väisälä

Supervisor

Business area Director, Timo Pernu

May 2009

Keywords

customer satisfaction, Fenestra, customer feedback form, window renovation, self vacation model

## ABSTRACT

Fenestra Inc. is a comprehensive company providing high quality window and door solutions service. It is a reliable partner throughout the project from design to installation. The aim of the study was to investigate Fenestras customer satisfaction at the area of Turku in the apartment house projects. The aim was also to find possible problems in the projects and provide solutions to them. On the basis of the analysis of 1132 customer feedback forms it was found that customers were generally satisfied with the service Fenestra had provided. It must be noticed that Fenestra really has invested in customer satisfaction at the area of Turku, as well as throughout the country by conceiving its action in projects; it uses fixed directions and exploits fixed tools. This way customer satisfaction can be maintained and even improved. The negative feedback was mostly about defects in products and errors in installation. On the basis of the results it can be stated that there is no direct need to immediate improvements, but the company can make its customers even more satisfied by paying more attention to informing, and by self monitoring and investing in the so called *self vacation model* that Fenestra has started to develop and test. The preliminary results are promising.

## ALKUSANAT

Insinööriopinnot Tampereen ammattikorkeakoulun rakennustekniikan aikuislinjalla on ollut haastava ja kunnianhimoinen projekti. Aikuisopiskelu työn ohessa on vaatinut määrätietoisuutta, oikeanlaista kurinalaisuutta ja organisointikykyä, mutta toisaalta myös pientä pilkettä silmäkulmassa. Vaikka kuluneen neljän vuoden aikana valmistuminen haasteellisen työn ohessa on välillä tuntunut työläältä ja kaukaiseltakin päämäärältä, on opiskelu ollut vaivansa arvoista.

Kiitän kiinteistönpitotekniikan lehtori Petri Murtomaata erityisjärjestelyistä, jotka mahdollistivat tutkintoon johtavat aikuisopintoni. Kiitän myös Fenestra Oy:tä, erityisesti liiketoiminta-alueen johtaja Timo Pernua, vuonna 2006 osoitetusta luottamuksesta, jota ilman opintojen suorittaminen haastavan työn ohessa olisi ollut hyvin vaikeaa.

Tutkintotyöni puitteissa kiitän ohjaajaani Pekka Väisälää hyödyllisistä neuvoista ja opastuksesta, sekä ystävääni Lotta Alivuotilaa kielenhuollosta.

Suurin kiitos kuuluu perheelleni, vaimolleni Elinalle sekä tyttärelleni Sofialle, kaikesta tuesta ja ymmärryksestä, jota he ovat minulle osoittaneet tämän vaativan mutta palkitsevan elämänvaiheeni aikana.

Raisiossa 10.5.09

Mikko Salospohja

## SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ .....	2
ABSTRACT .....	3
ALKUSANAT .....	4
2 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MITTAAMINEN FENESTRALLA .....	7
2.1 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen yleisesti .....	7
2.2 Lomakekyselyt tiedonhankintamenetelmänä .....	9
2.3 Fenestran yritysesittely .....	10
2.3.1 ISO-järjestelmä Fenestran toiminnan ohjaajana .....	12
2.3.2 Fenestran tavoitteet .....	13
2.4 Assi-konsepti ja asiakastyytyväisyyden seuranta Fenestralla .....	14
2.5 Fenestran asukaspalautejärjestelmä .....	16
3. TUTKIMUSMENETELMÄT JA NIIDEN LUOTETTAVUUSARVIOINTI .....	17
4 TULOKSET .....	19
4.1 Kokonaistyytyväisyys urakkaan .....	19
4.2 Etukäteisinformaatio .....	20
4.3 Tiedottaminen .....	20
4.4 Asennustyön sujuminen .....	21
4.5 Tyytyväisyys asennustyöhön kokonaisuutena .....	21
4.6 Tyytyväisyys tuotteisiin .....	22
4.7 Korjaustoivomukset .....	22
5. ASIAKASTYYTYVÄISYYTTÄ LISÄÄVIÄ PARANNUSEHDOTUKSIA .....	23
5.1 Tulosten pohdintaa .....	24
5.2 Parannusehdotuksia .....	27
5.2.1 Tiedottaminen .....	27
5.2.2 Omavalvonnan tehostaminen .....	27
5.2.3 Itselleluovutus asukastyytyväisyyden ja laadun parantajana .....	29
5.2.4 Kehitysehdotuksia asiakastyytyväisyyden tiedonkeruuseen .....	31
LÄHTEET .....	33
LIITTEET .....	

## **1 JOHDANTO**

Fenestra on valtakunnallinen ikkunoita ja ovia tarjoava yritys, joka toimittaa tuotteensa kokonaispalveluna huolehtien alkuvaiheen suunnittelusta, tavaran valmistuksesta ja lopulta niiden asennuksesta asiakaskohteisiin. Tämän tutkintotyön tavoitteena on selvittää Fenestran asiakkaiden tyytyväisyys yrityksen toimintaan niin tuotteiden laadun kuin asennuspalvelun osalta. Tavoitteena on myös nostaa esiin mahdollisia ongelmakohtia saneerausprojekteissa sekä tarjota ehdotuksia niiden ratkaisemiseksi.

Tarkastelun kohteena ovat Turun alueen asukastyytyväisyyskyselyt vuodelta 2008. Tutkimusaineisto koostui yhteensä 1132 asukaspalautteesta, joista tehtiin ensin projektikohtaisesti erilliset yhteenvedot joiden tarkoitus oli kuvata yksittäisten projektien onnistumista ja asukastyytyväisyyttä. Lopuksi näistä 38 projektiyhteenvedosta muodostettiin yksi kokonaisuus. Näin saatiin kokonaiskuva Fenestran asukastyytyväisyydestä Turun alueella vuoden 2008 aikana. Vastaavaa yhteenvedoa ei ole aikaisemmin tehty.

Asukastyytyväisyyden kartoittaminen on tärkeää yrityksen toiminnan ja laadun kehittämiseksi. Yksittäisten projektien asukastyytyväisyyden tuntemisen lisäksi on olennaisen tärkeää, että yritykselle muodostuu myös kokonaiskuva asiakkaidensa yleisestä tyytyväisyystasosta. (Tyytyväinen asiakas on aina paras mainos yritykselle.) Tutkintotyön tulosten avulla Fenestra voi kehittää toimintaansa paremmaksi niin Turun alueella kuin valtakunnallisella tasollakin ja puuttua mahdollisiin epäkohtiin.

## 2 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MITTAAMINEN FENESTRALLA

### 2.1 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen yleisesti

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on tärkeä väline liike-elämässä, sillä sen avulla voidaan ohjata liikeyrityksen toimintaa. Asiakastyytyväisyyttä kartoittamalla yritykset keräävät tietoa asiakkaiden odotuksista, vaatimuksista ja aiemmista kokemuksista. Tämä tieto on olennaista, jotta yritys pystyy säilyttämään asiakkaansa ja varmistamaan menestyksensä kilpailussa yritysten välillä. Lisäksi tavoitteena on usein asiakastyytyväisyyden kehityksen seuraaminen ajallisesti ja oman yrityksen vertaaminen kilpaileviin organisaatioihin /9, s. 14–15/.

Palveluun keskittyvän toimintaperiaatteen toteuttamiseksi asetetaan erilaisia tavoitteita. Hyvään palveluun kuuluu tuloksellisuus, palvelun tarjoajan asiantuntemus, asiakkaan kunnioitus ja asianmukainen kohtelu sekä asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa palvelun muotoutumiseen. /11, s. 37–38/. Palvelujen kehittämisessä keskeistä on kyky vastata asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin. Tässä voidaan hyödyntää asiakkailta saatua palautetta. On olennaista tietää, minkälaisina asiakkaat kokevat yritykseltä saamansa palvelut sekä vastaavatko tuotteiden laatu asiakkaan odotuksia. /9, s. 14–15/.

Palvelun voidaan määritellä olevan tekojen sarja, joka tyydyttää asiakkaan tarpeen. Palvelujen sisältö vaihtelee, mutta palveluissa on aina löydettävissä tietyt perusominaisuudet. Periaatteessa ne ovat aineettomia hyödykkeitä. Kuitenkin usein palveluihin sisältyy sekä aineellisia että aineettomia elementtejä /9, s. 18/. Fenestran tapauksessa asiakas odottaa saavansa korkealaatuisten tuotteiden lisäksi hyvää palvelua. Palvelu on aina sarja toimintoja, joista palvelukokonaisuus muodostuu /9, s. 19/. Fenestralla tuotteiden myymisen yhteydessä huolehditaan tavallisesti koko prosessista aina suunnittelusta tuotteiden asennukseen asti. Fenestra myös vastaa jälkikäteen asiakkaiden tyytyväisyydestä työn lopputulokseen. Asiakas myös kulut-

taa palvelun yhtä aikaa kun palvelun tarjoaja tuottaa sitä. Fenestran urakoissa asiakkaan ei tarvitse itse asentaa ikkunoita tai ovia, vaan hän voi luottaa siihen, että Fenestran asennusryhmä asentaa tuotteet paikoilleen huolella ja ammattitaitoisesti. Usein palveluille on ominaista myös se, että asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen jotenkin myös itse. Asiakkaalta edellytetään tiettyjä toimenpiteitä, jotta palvelut voidaan toteuttaa /9, s. 19/. Fenestran asiakkaiden tehtävänä on esimerkiksi valmistaa asuntonsa saneeraukseen sekä varmistaa asentajan pääsy huoneistoon. Asiakaspalvelun laatu on subjektiivinen käsite. Laatu on asiakkaan näkemys tarjotusta palvelusta. Kokonaislaatu muodostuu palvelun *teknisestä ja toiminnallisesta laadusta sekä imagosta*. /3, s. 11 ja 33/.

Palvelun *teknisen laadun* ollessa kohdallaan palvelu on toimivaa ja johtaa haluttuun lopputulokseen. Tekniseen laatuun vaikuttavat tarjottujen palvelujen määrä ja palvelun tarjoajan ammatillinen osaaminen. Kun ammattitaito on asianmukainen, palvelu toimii sujuvasti ja tehokkaasti. *Toiminnallinen laatu* sen sijaan kertoo yhteistyöstä palvelua tarjoavan yrityksen ja asiakkaan välillä. Hyvään palveluun kuuluu joustavuus, nopeus, tehokas informaationkulku sekä yrityksen myönteinen suhtautuminen asiakkaisiin. /3, s. 11/. Asiakaspalautteen mittaamisen luotettavuutta tutkittaessa on havaittu, että asiakkaat arvioivat parhaiten nimenomaan palvelun toiminnallisen laatua eli kanssakäymistä palvelua tarjoavan yrityksen edustajien kanssa /9, s. 20/. Yrityksen *imago* muodostuu käsityksistä, joita asiakkaalle on muodostunut kyseisestä palveluntarjoajasta. /3, s. 33/. Esimerkiksi *Fenestra: Parempaa Palvelua* oletettavasti luo asiakkaalle positiivisemmän ja ammattitaitoisemman mielikuvan kuin kuvitteellinen esimerkki *Reiskan ovi ja ikkuna*. Jos imago on kohdallaan, asiakas suhtautuu yritykseen positiivisemmin ja sallii enemmän virheitä. Toisaalta jos imago on kyseenalainen, asiakas on herkemmin tyytymätön. /3, s. 36–41/.

Haasteellinen kysymys on, kuinka asiakkaan subjektiivisia mielipiteitä voidaan käyttää objektiivisina mittareina. Jopa asiakkaan mielentila voi vaikuttaa palautteen antamiseen. Toisaalta esimerkiksi tuotteiden laatuun liittyvät seikat voivat osin olla objektiivisestikin arvioitavissa. Asiakkaiden ilmaisemien odotusten ja toivomusten



tulkitseminen on vaativaa, sillä asiakkaat eivät aina osaa kuvata tarpeitaan asianmukaisesti. /9, s. 28/.

Usein yritykseen oma-aloitteisesti yhteyttä ottavat asiakkaat antavat lähinnä negatiivista palautetta. Luotettavan kokonaiskuvan muodostamiseksi myös positiivisen palautteen saaminen on tärkeää. Tämän vuoksi palautetta usein kerätään yrityksen toimista. Asiakaspalautteen tutkimuksessa voidaan erottaa neljä erilaista tyyppiä /9, s. 28/. *Organisaatiokuvatutkimusten* avulla hankitaan tietoa markkinoinnin tueksi uusia asiakassuhteita solmittaessa. *Palvelun laadun, asiakastyytyväisyystutkimusten* ja *asiakasuskollisuustutkimusten* perusteella voidaan tehdä ennusteita olemassa olevien asiakassuhteiden säilymisestä tulevaisuudessakin.

Asiakastyytyväisyystutkimus ei ole ongelmatonta tutkimusta ja se on saanut osakseen myös kritiikkiä. Kyselylomakkeen rakenteella ja kysymyksenasettelulla pystytään vaikuttamaan vastaajiin yllättävän paljon. Tutkimusten mukaan yritykset useimmiten raportoivat, että 80–90% asiakkaista on tyytyväisiä saamaansa palveluun. /9, s. 30–34/. Korkea tyytyväisyysaste ei välttämättä kerro suoranaisesti tarjotusta palvelusta. Esimerkiksi asiakas voi olla hyvinkin tyytyväinen saamaansa palveluun ainoastaan siitä syystä, ettei ole saanut vastaavaa palvelua muualta. Vertailukohtien puuttuminen vähentää asiakastyytyväisyystutkimusten luotettavuutta /9, s. 30–34/.

## 2.2 Lomakekyselyt tiedonhankintamenetelmänä

Lomakekyselyissä tietoa hankitaan erillisillä tarkoitukseen laadituilla lomakkeilla. Kysymykset ovat useimmiten strukturoituja, eli vastaajan tulee täyttää lomake valmiiksi annettuja asteikkoja tai erillisiä vastausvaihtoehtoja hyväksi käyttäen. Kyselylomakkeessa voi olla myös avokysymyksiä, joissa vastaajalle annetaan mahdollisuus ilmaista näkemyksiään sanallisesti. Vastaajan kannalta avokysymykset ovat kuitenkin monivalintakysymyksiä työläämpiä, mikä saattaa näkyä vastausaktiivisuudessa. Yleisesti ottaen avokysymykset soveltuvatkin paremmin toisenlaisiin kyselytyyppeihin, kuten puhelinhaastatteluihin. /9, s. 46/.

Lomakekyselyillä on omat hyötynsä ja haittansa. Lomakekyselyn kustannukset ovat usein pienemmät ja tutkimukseen ei kulu niin paljoa aikaa. Kyselytutkimukselle on tyypillistä, että tiedon kerääjä ei ole suorassa yhteydessä tiedon antajaan. Mikäli kyselyyn liittyy lyhytkestoinen kontakti, puhutaan kontrolloidusta kyselystä. Lomakkeet voidaan esimerkiksi viedä haastateltaville henkilökohtaisesti tai vastavasti noutaa täytetyt kyselyt. Lomakekyselyt ovat siinä mielessä ongelmallisia, että niissä kysyttävät asiat, kysymysten muotoilu ja vastausvaihtoehdot ovat aina kysyjän päätettävissä. Toisaalta tällaisissa strukturoiduissa kyselyissä informatiivisimpia vastauksia voivat olla avovastaukset, joissa vastaaja saa vapaasti kertoa mielipiteensä tietyistä asioista. /9, s. 46–48/.

## 2.3 Fenestran yritysesittely

*Fenestra Oy* on laadukkaiden ja energiatehokkaiden ovi- ja ikkunaratkaisujen täyden palvelun toimittaja. Yritys tarjoaa laajan valikoiman laadukkaita ikkunoita sekä ulko- ja sisäovia asuintaloihin ja julkisiin rakennuksiin. Fenestra valmistaa vuosittain noin 300 000 ikkunayksikköä ja noin 400 000 ovea. Korkeatasoinen palvelu perustuu asiakkaan tarpeen mukaan räätälöityihin ratkaisuihin ja luotettavaan toimintaan projektin kaikissa vaiheissa. /1; 14/.

Fenestran liiketoiminta jakautuu kuuteen eri osa-alueeseen:

- 1) henkilöasiakasmyynti
- 2) rakennusliikkeet
- 3) saneeraus
- 4) talotehtaat
- 5) jälleenmyynti
- 6) vienti

Yritys tarjoaa projektiluonteista myyntiä suunnittelusta tuotteiden asennukseen ammattirakentajille ja -rakennuttajille. *Rakennusliikkeille* suunnatussa myynnissä

kohteita voivat olla mm. rakennusliikkeiden rakentamat ja saneeraamat asuin- ja liikerakennukset. Tuote- ja palveluvalikoimaan kuuluvat ikkunat ja kaikki ovityypit, asennus ja huolto. *Saneerausmyynnissä* kohteina ovat useimmiten saneerattavat kerros- ja rivitalot sekä toimitilat. Saneerauskohteissa tuotteet pyritään myymään aina asennettuina. Fenestran tuotemyynti suuntautuu kuluttaja-asiakkaille eri jakelukanavien kautta: *Jälleenmyynnin* kohteina ovat omakotirakentajat ja remontoijat, paikalliset rakennusliikkeet ja urakoitsijat. Myyntikanavina toimivat rakennustarvikeliikkeet. Taloteollisuuden kohteina ovat *talotehtaat*. Jälleenmyynnin ja taloteollisuuden tuote- ja palveluvalikoimasta löytyvät kaikki ikkunat ja ovityypit. *Henkilöasiakasmyynnin* asiakkaina ovat omakotirakentajat ja -saneeraajat. Tuote- ja palveluvalikoimaan kuuluvat ikkunat, parvekeovet ja ulko-ovet. Henkilöasiakasmyynti on kokonaisvaltaista palvelua aina ikkunoiden ja ovien suunnittelusta niiden asennukseen. /1; 12; 13; 14/

Fenestran kotimaiset tuotantolaitokset sijaitsevat Forssassa, Kuopiossa, Viitasaarella, Alavudella ja Posiolla. Lisäksi Fenestralla on myyntikonttorit Vantaalla, Tampereella, Turussa, Kouvolassa, Jyväskylässä ja Oulussa. Kokonaisuuteen kuuluu myös Fenestra Oy:n virolainen tytäryhtiö Fenestra AS, jolla on ikkunatehdas Tallinnassa. Yrityksen liikevaihto on noin 130 miljoonaa euroa ja henkilöstön määrä noin 850. Toimitusjohtaja on Kim Poulsen. Fenestran omistaja ja emoyhtiö on suomalainen, vuonna 1889 perustettu perheyritys *Paloheimo Oy*. /1; 14/

Fenestran toimintaa ohjaa ISO 9001 – laatujärjestelmä. Seuraavaksi esitellään ISO-järjestelmiä lyhyesti Fenestran toimintaperiaatteiden perustelemiseksi.

### 2.3.1 ISO-järjestelmä Fenestran toiminnan ohjaajana

ISO – järjestelmien perustana on tavallisesti ISO 9000 laatustandardit, jotka rajaavat järjestelmän kehittämismahdollisuudet tiettyihin kehyksiin huolimatta siitä, mistä toimialasta on kyse tai kuinka laajaa toiminta on. ISO 9000 standardeja on useita erilaisia, joista ainoastaan. ISO 9000 – standardit korostavat prosessiluontoista toimintaa. Standardissa tulee esille esimerkiksi pää- ja tukiprosessien kuvaus ja suorituskymittareiden asettaminen. Laatujärjestelmän avulla pyritään parantamaan laatua jatkuvasti toiminnan jatkuvalla seuraamisella. ISO-standardi perustuu asiakasvaatimusten huomiointiin ja asiakastyytyväisyyden varmistamiseen. /15/

ISO – standardi ohjaa käyttämään prosessimallia niin laadunhallintajärjestelmän kehittämisessä, soveltamisessa kuin tehokkuuden parantamisessakin. Laadunhallintajärjestelmän yhteydessä prosessimalli korostaa seuraavia tekijöitä:

- vaatimukset tulee sekä ymmärtää että täyttää
- prosessien tuoma lisäarvo on huomioitava
- prosessien suorituskyy- ja tehokkuustulokset on saavutettava
- jatkuvaa, prosessien objektiiviseen mittaukseen perustuvaa parannusta on tapahduttava

Laatujärjestelmä edellyttää johdolta vastuuta, eli sitoutumista, asiakkaan vaatimusten huomioimista, resursointia, laatupolitiikkaa ja suunnittelua. Vastuiden on oltava sekä kirjallisesti että kuvauksellisesti määritettyjä. Tämä vaatii resurssien systemaattista hallintaa niin talouden, henkilöstön, työvälineistön, ympäristön kuin koulutuksenkin osalta. Tuotteen toteutuksessa palvelu, tuote ja toiminto on suoritettava sovitun mukaisesti, ja kaikki toteuttamiseen liittyvät tekijät on prosessoitava siten, että tulos on mitattavissa. Myös mittaus, analysointi ja parannukset on tehtävä sovitun kehittämisjärjestelmän puitteissa. /15/

Laadunhallintajärjestelmää käyttävän organisaation on osoitettava, että se pystyy täyttämään asiakkaiden ja lainsäädännön asettamat vaatimukset. Sen on myös pystyttävä saavuttamaan asiakastyytyväisyys järjestelmän prosesseja käyttäen. Organisaation on noudatettava standardivaatimuksia laadunhallintajärjestelmänsä käytössä.

Laatujärjestelmän soveltamisessa organisaation on

- tunnistettava prosessit, joita järjestelmä vaatii sekä sovellettava niitä kauttaaltaan
- asetettava prosessit keskinäiseen järjestykseen ja määritettävä niiden väliset vuorovaikutussuhteet
- määritettävä keskeiset kriteerit ja menetelmät prosessien toiminnassa ja hallinnassa
- varmistettava keskeisten voimavarojen ja tietojen saatavuus, joilla organisaatio tukee prosessien toimintaa ja kontrollointia
- valvottava, mitattava ja analysoitava prosesseja
- toteutettava olennaiset toimenpiteet, jotta tulokset saavutetaan ja laatu jatkuvasti paranee.

Kaikkia prosesseja tulee hallita standardin määrittämiä noudattaen. /15/

### **2.3.2 Fenestran tavoitteet**

Fenestran tavoitteena on olla vuonna 2010 halutuin kumppani energiatehokkaiden ikkuna- ja oviratkaisujen toteuttajana. Tästä syystä asiakastyytyväisyys on yritykselle ensisijaisen tärkeää. Yritys pyrkii aina täyttämään antamansa asiakaslupaukset ja tekemään asiat kerralla oikein. Yritys vastaa työstään ja sen jäljestä. Fenestra tähtää myös tulevaisuuteen: yrityksellä on halua ja kykyä kehittää toimintaansa jatkuvasti. /13/.

Fenestrassa vuonna 2008 lanseerattu lupaus ”*Parempaa Palvelua*” ohjaa yrityksen koko toimintaa. Fenestran asiakaslupaus pitää sisällään seuraavat osa-alueet:

**Toimitusvarmuus:** Toimitusvarmuustavoite on 98 %

**Laatu:** 100 % asiakastyytyväisyys, 0-virhetoleranssitavoite

**Toiminnan laatu:** Palaute toimitetaan asiakkaalle 48 tunnin sisällä. Yritys antaa oikeaa ja rehellistä tietoa läpi toimitusketjun. Asiakkaalle kerrotaan kaikista muutoksista ja poikkeamista välittömästi.

**Reklamaatioiden hoito:** Reklamaatiot käsitellään sovitun ohjeistuksen mukaisesti. Yritys kantaa vastuunsa sopimuksen mukaisesti.

**Sopimuskäytäntö:** Yritys noudattaa sopimuksia. Se myös varmistaa aina, että asiakas ymmärtää sopimuksen oikein ja että molemmilla osapuolilla on sama sopimustulkinta läpi toimitusketjun. /13/

## 2.4 Assi-konsepti ja asiakastyytyväisyyden seuranta Fenestralla

Fenestran saneerauskonseptin, *Assi-konseptin*, toimintamalli perustuu ennen kaikkea asuttujen taloyhtiöiden tarpeisiin. Teknisen osaamisen lisäksi saneerausmallissa panostetaan asukkaiden tarpeisiin, joustavuuteen ja täsmällisyyteen. Fenestra ottaa kokonaisvastuun saneeraushankkeistaan. Yritys huolehtii aina esimerkiksi työmaarutiineista ja tiedottamisesta riippumatta siitä, toimiiko se saneerauksessa pääurakoitsijana vai ali- tai sivu-urakoitsijana. /2/

Assi-konsepti ohjaa päivittäistä työskentelyä, jotta yrityksen sisällä yhteisesti sovitut laatukriteerit täyttyvät asioissa, jotka valtakunnallisesti on valittu keskeisimmiksi. Assi-konseptia toteuttaen ja noudattaen pyritään varmistamaan, että suoritus on samantasoinen kaikissa tilanteissa kaikkialla Suomessa. Konseptin tavoite ja tehtävä on olla lisäksi hallitun ja nopean kehittämisen väline. Kun on olemassa yhteisesti määritellyt toimintamallit ja niitä noudatetaan, voidaan nopeasti kerätä tietoa onnistumisista ja myös mahdollisista epäonnistumisista. Nopeaa tiedonkulkua hyö-

dyntäen päästään tehokkaammin kiinni perusteellisempiin kehitys- ja korjaustoimenpiteisiin. /2/

Assi-konseptin osa-alueet on jaettu viiteen sektoriin. Jokaiselle osa-alueelle on määritetty omat työvaiheet ja toimintaohjeet. Toiminnan osa-alueet liittyvät kiinteästi toisiinsa ja muodostavat yhdessä loogisen toimintaketjun:

1. Markkinointi →
2. Kaupanteko →
3. Tuotteiden valmistus →
4. Projektinhoito →
5. Jälkihoito

Tämä tutkintotyö, kuten kuvassa 1 näkyy, keskittyy ensisijaisesti projektinhoitoon. Saneerausprojekti etenee selkeästi vaiheittain (ks. kuva 1.). Aluksi toimenpideluvat varmistetaan ja katualuevuokraukset ja liikennejärjestelyt arvioidaan. Seuraavaksi suunnitellaan ja varataan työmaa, aikataulut ja resurssit sekä varmistetaan materiaalin saanti. Tekijät perehdytetään kohteeseen, pidetään työmaan aloituskokous, aloitus vahvistetaan eri tekijöille ja hoidetaan asiakastiedotus työmaan aloittamisesta. Kun työmaa on perustettu, suoritetaan ensin malliasennus ja -katselmus. Tuotteet asennetaan ja asiakkaat perehdytetään niiden käyttöön. Tämän jälkeen suoritetaan laatutarkastuskysely ja tehdään mahdolliset jälkityöt. Työmaa lopetetaan ja työ luovutetaan asiakkaalle. Mikäli luovutuksessa on sovittu mahdollisista jälki- tai liisätoista, tehdään ne ja lopuksi suoritetaan vielä mahdollinen jälkitarkastus. /2/



**Kuva 1. Saneerausprojektin kulku Fenestrassa /12/**

Tämä tutkintotyö perustuu asukkaille osoitettuihin laatu-tarkastuskyselyihin (ks. kuva 1., kohta 10.), niistä tehtyihin yhteenvedoihin ja vertailuun.

## 2.5 Fenestran asukaspalautejärjestelmä

Asukaspalautejärjestelmä kuuluu osana Fenestran toimintaa ohjaavaa ISO-9001 laatu-järjestelmää, jota on kuvattu luvussa **2.2 Fenestran yritysesittely**. Fenestran saneeraus-konseptiin kuuluu, että jokaisen asennusprojektin yhteydessä asukkaille teetetään asukastyytyväisyyskysely (ks. liite 1). Asukaspalautteissa kysytään asukkaan mielipidettä projektin asennustyön sekä tiedottamisen onnistumisesta, tuotetyytyväisyyttä sekä mahdollisia epäkohtia ja virheitä sekä puutteita asukkaan huoneiston osalta. Kyselylomake on strukturoitu monivalintalomake, jossa vastaaja valitsee vaihtoehdoista sopivamman kuvaamaan tyytyväisyyttä palveluun ja tuotteisiin. Lisäksi lomakkeessa on myös muutama avokysymys mahdollisten korjattavien



virheiden kartoittamiseksi (ks. liite 1). Tällä tavoin selvitetään asukkaan mielipide saneerauksen onnistumisesta sekä mahdollisista epäkohdista asennusprojektissa.

Asukaskyselyissä ilmenneet mahdolliset virheet ja puutteet hoidetaan pääsääntöisesti asennustöiden valmistumisen jälkeen erikseen ilmoitettuna ajankohtana, ennen kohteen vastaanottotarkastusta. Nykyinen asukastyytyväisyyskyselykäytäntö on ollut Fenestralla käytössä jo useamman vuoden ajan ja käytäntö tulee myös jatkossa pysymään saneerauskonseptissa. Tulevaisuudessa laadun varmistamiseksi asiakaskohteisiin tullaan tekemään lisäksi myös asentajien tekemä ja yrityksen valvoma *itselleluovutus* (ks. luku 5).

### 3. TUTKIMUSMENETELMÄT JA NIIDEN LUOTETTAVUUSARVIOINTI

Asukastyytyväisyyttä tutkittiin vuoden 2008 asukaspalautteita hyödyntäen. Työssä keskityttiin vuoden 2008 Turun alueen merkittävimpien projektien asukastyytyväisyyden kartoittamiseen. Ja kaikkien kyseisten projektien asukaspalautteet analysoitiin sekä yksittäisten projektien tasolla että laajemmassa mittakaavassa, kaikkien projektien asukastyytyväisyyden yhteenvetona.

Työn aineisto koostuu Fenestran 38 saneerauskohteen asukaspalautteista vuodelta 2008. Yhteensä asukaspalautteita oli 1132 kpl. Saneerauskohteet sijaitsivat kaikki Turun alueella, eli maantieteellisesti Varsinais-Suomen ja Satakunnan alueilla. Kohteet olivat suurimmilta osin kokonaistoimituksia, sisältäen saneerattavien kiinteistöjen kaikki ulkovaipan ikkunat sekä vähintäänkin asuntoparvekkeiden ovet. Mukana oli myös muutamia kohteita, joihin oli tehty ns. osatoimitus eli talossa oli vaihdettu vain pelkät ovet tai ikkunat.

Lomakkeina käytettiin Fenestran saneerauskonseptin mukaisia asukaspalautteita. Tutkimustulosten analysoinnissa käytettiin Excel-ohjelmaa. Monivalintakysymysten vastaukset syötettiin kunkin 38 saneerauskohteen ja niistä saatujen 1132 kpl

asukaspalautteen osalta ohjelmaan kysymyskohtaisesti joista tehtiin yhteenveto. Tulosten yhteenvedoista todettiin kappalemääräiset ja prosentuaaliset jakaumat ja niitä havainnollistettiin asukkaiden tyytyväisyyttä kuvaavien kaavioiden avulla. Avointen kysymysten analyysia varten kehitettiin erillinen Excel-pohja, jonka avulla sanalliset vastaukset saatiin muutettua analysoitavaan, numeeriseen muotoon.

## **Tutkimusmenetelmien luotettavuusarviointi**

Tutkimusmenetelmän luotettavuutta arvioitiin kyselylomakkeen näkökulmasta. Lomakkeen rakennetta ja kokonaisuutta vertailtiin tilastotieteilijöiden kyselylomake-ohjeistuksiin /10; 5; 8/ , ja todettiin että lomakkeen laatimisessa oli onnistuttu hyvin (ks. liite 1). Kyselylomake on lyhyt ja ytimekäs. Kaikki olennainen on kysytty, eikä mitään keskeistä ole jäänyt pois. Kysymykset ovat lyhyitä ja selkeitä; niihin on helppo vastata. Ne eivät ole johdattelevia tai tulkinnanvaraisia. Yhdessä kysymyksessä selvitetään vain yhtä asiaa kerrallaan. Sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä on käytetty kyselyn luonteen vuoksi. Monivalintaa on käytetty työn ja laadun arvioinnissa, kun taas korjaustoiveet kirjataan lomakkeeseen avoimien kysymysten perään huone kerrallaan. Monivalintakysymykset on sijoitettu lomakkeen alkuun ja avoimet kysymykset lomakkeen loppuun. Monivalintakysymysten vaihtoehdot ovat toisensa poissulkevia. Kysymyksiä ei ole liikaa, mikä kasvattaa kyselyn luotettavuutta. Liian pitkä lomake vaikuttaa vastausten laatua heikentävästi, kun keskittymiskyky herpaantuu. Kontrollikysymyksiä lomakkeessa ei ole, mutta toisaalta tämänkaltaisessa suppeassa kyselyssä ne eivät ole tarpeen. Kyselyssä on havaittavissa myös muutamia epäkohtia (ks. liite 1). Ensinnäkin lomakkeen kysymykset 2. ja 3., sekä kysymykset 4. ja 5. käsittelevät pitkälti samaa asiaa. Toisaalta niiden voidaan tulkita olevan ns. kontrollikysymyksiä /4/ , joskaan tämänkaltaisessa suppeassa kyselyssä ne eivät välttämättä ole tarpeen.

Asukaskysely oli suoritettu 51 saneerauskohteessa, joista 38 kohteen kyselyt olivat käytössä. Näin ollen tutkimusaineisto kattoi ainoastaan 74,5 % kaikista kyselykohteista, mikä osaltaan heikensi tulosten luotettavuutta. Toinen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttava tekijä oli saatujen asukaspalautteiden määrä suhteessa asuntojen määrään. Keskimäärin vain 70 % asuntoyhtiöiden asukkaista palautti asukas-

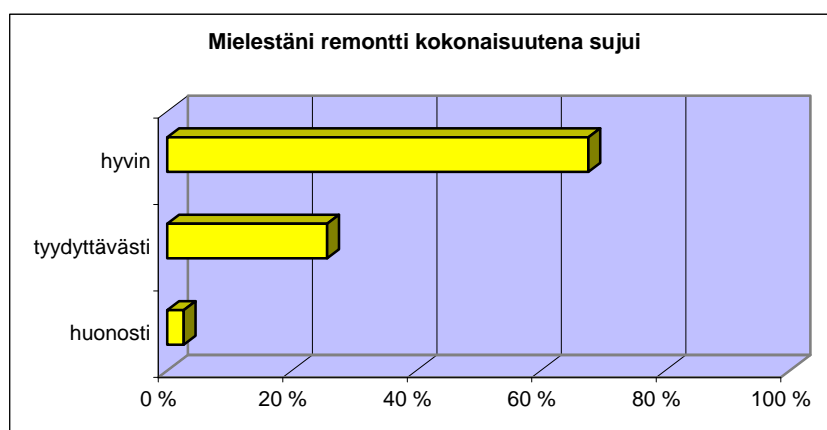
kyselyn. Näin ollen kaikkien asukkaiden mielipidettä ei voitu tietää. Toisaalta voidaan olettaa, että tyytymättömyys on suurempi motivaattori palautteen antamiseen kuin tyytyväisyys. Yhtenä haasteena kuitenkin on palautusprosentin kasvattaminen, jolloin asukaspalautteen ja asiakastyytyväisyyden luotettavuus saadaan kasvamaan.

## 4 TULOKSET

1132 asukastyytyväisyyden pohjalta tehtiin yhteenveto yleisestä tyytyväisyydestä Fenestran toimintaan ja asennettuihin tuotteisiin. Yksittäisten vastausten jakautuminen on esitelty liitteessä 2. Vastausten perusteella laskettiin prosentuaaliset tulokset tyytyväisyydestä urakaan eri osa-alueilla ja luotiin kaaviot havainnollistamaan tulosten prosentuaalista jakautumista.

### 4.1 Kokonaistyytyväisyys urakkaan

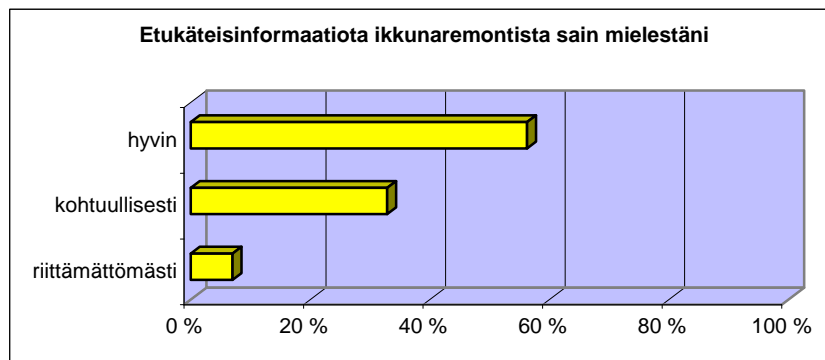
68 % asukkaista oli sitä mieltä, että Fenestran suorittama urakka oli suoritettu hyvin. 25 % asukkaista arvioi, että urakka oli suoritettu tyydyttävästi. 3 % asukkaista katsoi, että urakka oli suoritettu heikosti. 4 % asukaspalautteen palauttaneista asukkaista ei vastannut kysymykseen (ks. kuva 2.)



Kuva 2. Asukkaiden kokonaistyytyväisyys urakkaan

## 4.2 Etukäteisinformaatio

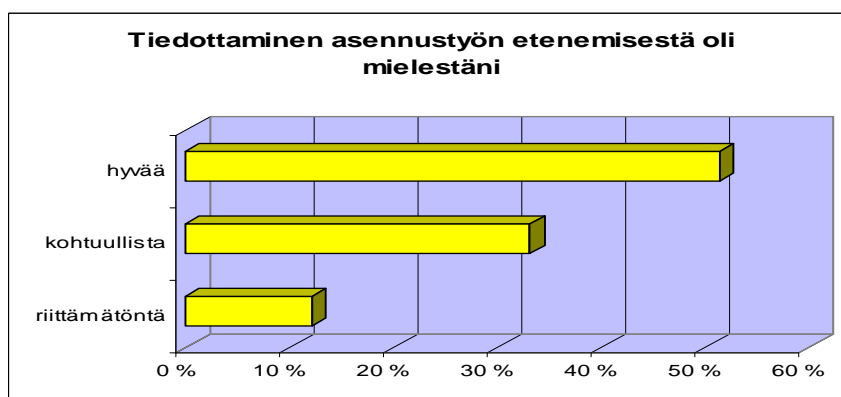
56 % asukkaista oli sitä mieltä, että Fenestra oli antanut hyvin etukäteisinformaatiota urakasta. 33 % asukkaista arvioi, että etukäteisinformaatiota oli annettu kohtuullisesti ja 7 %:n mukaan sitä oli annettu riittämättömästi. 4 % asukaspalautteen palauttaneista asukkaista ei vastannut kysymykseen (ks. kuva 3.)



Kuva 3. Asukastyytyväisyys etukäteisinformaatioon

## 4.3 Tiedottaminen

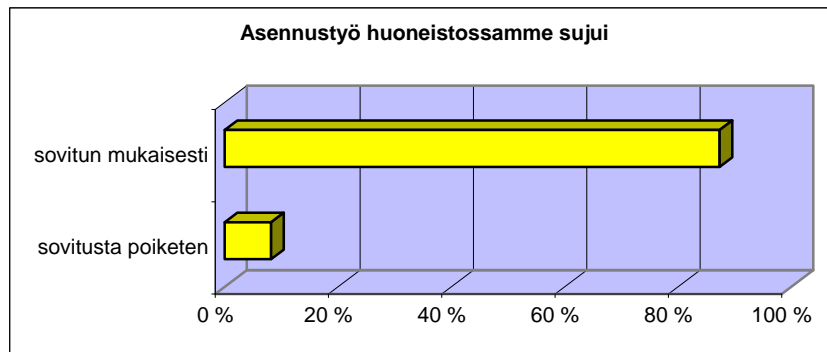
51 % asukkaista oli sitä mieltä, että tiedottaminen asennustyön etenemisestä oli tehty hyvin. 34 % asukkaista arvioi tiedottamisen olleen kohtuullista, ja 12 %:n mukaan tiedottaminen asennustyön etenemisestä oli tehty riittämättömästi. 3 % asukaspalautteen palauttaneista asukkaista ei vastannut kysymykseen tiedottamisesta (ks. kuva 4.)



Kuva 4. Asukastyytyväisyys tiedottamiseen

## 4.4 Asennustyön sujuminen

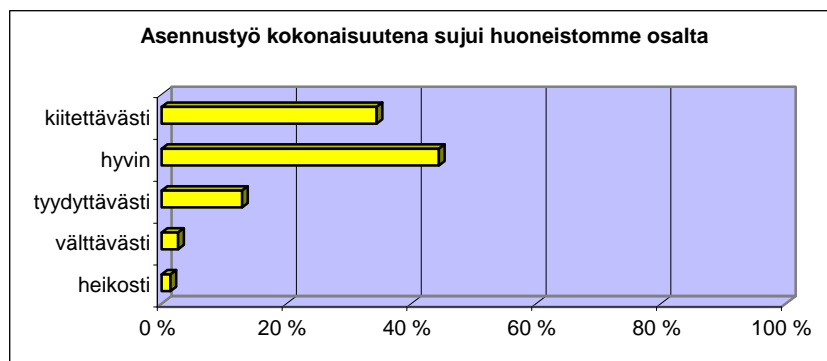
87 % asukkaista oli sitä mieltä, että asennustyö oli sujunut huoneiston osalta sovitun mukaisesti. 9 % asukkaista arvioi asennustyön sujuneen sovitusta poiketen. 4 % asukaspalautteen palauttaneista asukkaista ei vastannut kysymykseen (ks. kuva 5.)



Kuva 5 Aukastyytyväisyys asennustyön sujuvuuteen

## 4.5 Tyytyväisyys asennustyöhön kokonaisuutena

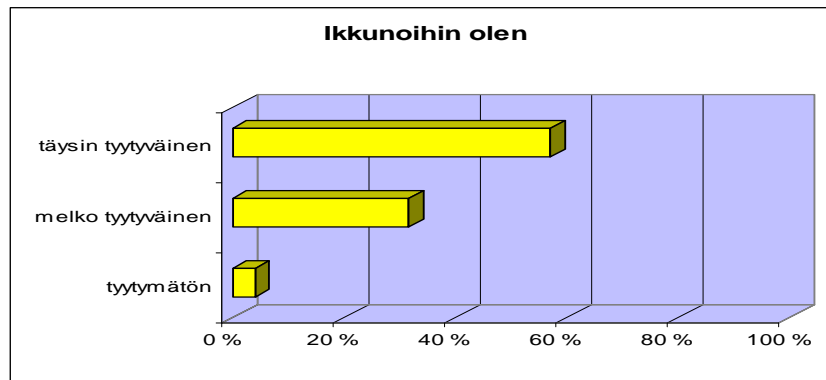
34 % asukkaista oli sitä mieltä, että asennustyö oli sujunut huoneistossa kiitettävästi. 45 % asukkaista arvioi asennustyön sujuneen hyvin. 13 %:n mukaan työ oli sujunut tyydyttävästi. 3 % asukkaista oli sitä mieltä, että työ oli sujunut välttävästi ja 1 % asukkaista katsoi työn sujuneen heikosti. 4 % asukaspalautteen palauttaneista asukkaista ei vastannut kysymykseen (ks. kuva 6).



Kuva 6. Aukastyytyväisyys asennustyöhön kokonaisuutena

## 4.6 Tyytyväisyys tuotteisiin

57 % asukkaista oli tuotteisiin täysin tyytyväinen. 32 % asukkaista oli tuotteisiin melko tyytyväinen. 4 % asukkaista oli tuotteisiin tyytymätön. 7 % asukaspalautteen palauttaneista asukkaista ei vastannut kysymykseen (kuva 7.)

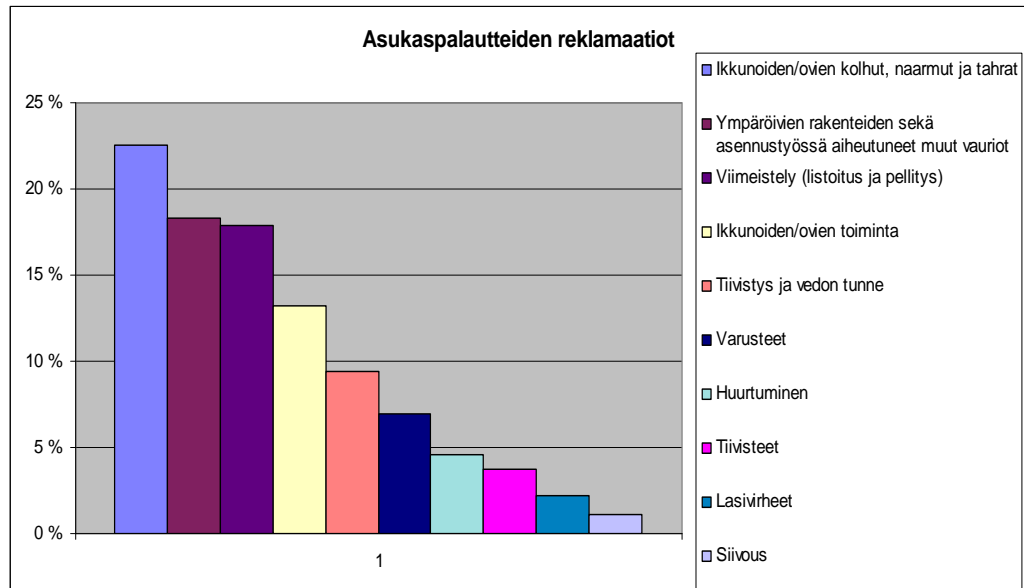


Kuva 7. Asukastyytyväisyys tuotteisiin

## 4.7 Korjaustoivomukset

23 % asukkaista, joilla oli huomautettavaa halusi korjausta tuotteissa ilmenneisiin esteettisiin asioihin, kuten tuotteen kolhut, naarmut sekä tahrat. 18 % asukkaista halusi korjausta ikkunoiden/ovien ympäröiviin rakenteisiin sekä asennustyön yhteydessä aiheutuneisiin muihin vaurioihin, kuten asennustyön yhteydessä aiheutuneisiin pielivaurioihin, tapettivaurioihin ja lattioissa ilmenneisiin naarmuihin/kolhuihin. 18 % asukkaista halusi korjausta viimeistelyyn, kuten ulko- ja sisäpuolisiin listoituksiin sekä kittauksiin. 13 % asukkaista halusi korjausta tuotteiden toimivuuteen, kuten avattavuuteen ilmenneisiin ongelmiin. 9 % asukkaista, halusi korjausta tai tarkastusta asennustyön jälkeen huoneistossa ilmenneeseen vedon tunteeseen ja ympäröivien rakenteiden tiivistykseen, kuten ikkunoissa ja ovissa havaituihin vedontunteisiin sekä tiivistyksessä käytetyn eristeen riittoisuuteen. 7 % asukkaista halusi korjausta tai tarkastusta ikkunoiden tai ovien varusteisiin, kuten korvausilmaventtiilit, sälekaihtimet ja ovien postiluukut. 5 % asukkaista halusi korjausta tai tarkastusta tuotteissa ilmenneisiin huurtumisiin, etenkin ikkunoissa ilmenneeseen huurtumiseen. 4 % asukkaista halusi korjausta tuotteiden tiivistyksiin.

2 % asukkaista halusi korjausta tuotteissa ilmenneisiin lasivirheisiin. 1 % asukkaista huomautti huonosti tehdystä siivouksesta (kuva 8.)



Kuva 8. Asukaspalautteiden reklamaatiot

## 5. ASIAKASTYYTYVÄISYYTTÄ LISÄÄVIÄ PARANNUSEHDOTUKSIA

Yleisesti ottaen asiakkaat ovat olleet erittäin tyytyväisiä Fenestran toimintaan Turun alueella. Asiakkaiden tyytyväisyydestä kertoo omalta osaltaan Turun alueen markkinaosuus, jonka on arvioitu olevan toteutuneiden saneerauskohteiden osalta jo useamman vuoden ajan yli 50 %. Fenestran voidaan sanoa olevan haluttu yhteistyökumppani Turun alueella. Yrityksen asennustoiminnan onnistuminen on lähtökohtaisesti perustunut siihen, että alueittain asennusryhminä toimivat omat asentajat sekä vakioaliurakoitsijat. Tällä tavoin asennustyön laatu on pystytty ja pyritty varmistamaan. Tästä johtuen tutkintotyötä aloitettaessa remonttien sujuvuudesta ja asennustyöstä odotettiin pääasiassa positiivista palautetta asukaskyselyissä.

Joissakin yksittäisistä kohteista palaute saattaa olla tavallista huonompaa johtuen esimerkiksi kausiluontoisesta asennushenkilöstön käytöstä. Välillä asennustöissä

joudutaan käyttämään kausiapulaisia, jotka eivät tunne tai noudata (asennustyöhön annettavasta perehdytyksestä huolimatta) Fenestran saneerauskonseptia. Toisinaan tästä saattaa seurata ongelmia urakan aikana, mikä osaltaan voi näkyä myös asukaspalautteessa. Vaikka saneerausurakoissa ilmenisi toisinaan ongelmia, tärkeintä on hoitaa tilattu työ kunnialla loppuun asti ja varmistaa, että lopputulos vastaa sekä yksittäisen asukkaan, että tilaajan odotuksia.

Fenestran saneerauskohteina ovat useimmiten asunto-osakeyhtiöt, joissa asukaskyselyt osoitetaan yksittäisten asukkaiden tasolle. Mikäli esimerkiksi joku asukkaista on vastustanut taloyhtiön saneerauspäätöstä, saattaa tämä näkyä negatiivisena asiakaspalautteena. Lisäksi ihmiset ovat erilaisia ja odottavat erilaisia asioita. Toiset eivät ole tyytyväisiä vaikka työ vastaisikin sovittua ja toiset eivät välttämättä ymmärrä, että on kysymys useimmiten ulkovaipan yksittäisen osan saneerauksesta. Jos esimerkiksi vanhasta rakennuksesta uusitaan ainoastaan ikkunat, se ei tarkoita, että koko talo olisi sen jälkeen uuden veroinen.

Negatiivista palautetta odotettiin eniten tiedottamisen osalta, sillä kokemuksen perusteella tiedetään sen aiheuttaneen eniten tyytymättömyyttä asiakkaissa. Fenestra on iso yritys ja taloyhtiöissä on useasti paljon asukkaita, minkä seurauksena informaatio ei aina kulje yksittäisten asukkaiden odottamalla tavalla.

## 5.1 Tulosten pohdintaa

Tulosten perusteella voidaan todeta, että asukkaat ovat olleet pääsääntöisesti tyytyväisiä Fenestran toteuttamiin saneeraushankkeisiin Turun alueella. Tulokset asukkaiden tyytyväisyydestä ovat positiiviset sekä asennustyön yleisen suorittamisen että asennustyön täsmällisyyden suhteen. Tiedottamisen osalta Fenestra on tulosten perusteella onnistunut jopa odotettua paremmin. Remonttia edeltävä informointi ja remontin aikainen tiedottaminen on erittäin tärkeää kokonaistyytyväisyyttä ajatellen. Vaikka tulos tiedottamisen osalta oli ennakoitua parempi, tulee tiedottamiseen



edelleen kiinnittää erityistä huomiota asukastyytyväisyyden ylläpitoa ja parantamista ajatellen. Valtaosa asukkaista oli tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä Fenestran tuotteisiin. Tulos oli odotettu, koska asukkaiden oletukset tuotteiden osalta vaihtelevat erityisen paljon. Tyytyväisyyteen vaikuttavat erityisesti valitut ikkuna- ja/tai ovityypit ja näiden värit.

Asukaspalautteissa ilmenneiden reklamaatioiden osalta voidaan todeta, että kysyttäessä asukkaiden tyytyväisyyttä asennustyöhön yleisesti, tiedottamiseen ja tuotteisiin liittyvät tulokset menivät oletusarvoihin nähden hieman ristiin. Asukaspalautteissa oli eniten reklamoitu tuotteiden ulkonäköseikkoihin liittyvistä virheistä ja puutteista. Eniten reklamaatioita aineistoissa oli ikkunoiden kolhujen ja naarmujen osalta. Tämänkaltaiset virheet jakautuvat kokemusten perusteella 1) asennustyön yhteydessä aiheutuneisiin kolhuihin ja 2) tuotteen valmistuksessa ja kuljetuksessa aiheutuneisiin tuotevirheisiin. Toiseksi eniten oli reklamoitu asennustyön yhteydessä aiheutuneista ympäröivien rakenteiden ja asuinhuoneiston muissa materiaaleissa havaituista virheistä. Ympäröivien rakenteiden virheistä suurin osa oli ns. pielivaurioita, jotka olivat aiheutuneet ikkunoiden tai ovien purkutöistä. Pielivauriot johtuvat useimmiten rakenteellisista asioista, joilta ei kokonaan huolellisesta purkutyöstä huolimatta voida aina välttyä. Kyseisistä vaurioista syntyy aika ajoin keskustelua myös urakoitsijan ja asukkaan välillä. Tämänkaltaiset rakenteista johtuvat virheet on tavallisesti jätetty urakka-alueen ulkopuolelle taloyhtiön vastattaviksi, rakenteista johtuviksi vaurioiksi, mutta asukasta ei välttämättä ole näistä asioista tiedotettu. Tiedotusvastuu asukkaalle kuuluu näissä tapauksissa ensisijaisesti tilaajalle, mutta asioista on ensin yhteisesti sovittu. Pielivaurioiden osalta on myös tärkeää muistaa, että usein vanhat, jo olemassa olleet vauriot huomataan vasta kun ikkunat tai ovet on uusittu.

Myös asennustyön viimeistelyn jälki oli reklamoinnin kohteena. Merkittävimmät reklamaatiot koskivat sisäpuolisia listoituksia ja ulkopuolisia pellityksiä. Tämän-tyyppiset virheet koskivat usein sisäpuolisten listoitusten sahauksia, naulauksia ja kittauksia sekä ulkopuolisten pellitysten naarmuja, kolhuja ja viimeistelyn puutteita (esim. terävät kulmat). Ikkunoiden ja ovien toiminnallisuuteen liittyvät reklamaatiot koskivat yleensä ikkunoiden ja ovien toimivuutta. Tämänkaltaisissa reklamaati-

oissa kyse oli yleensä avattavuudessa havaituista puutteista, jotka johtuvat usein ikkunoiden ja ovien säädöistä. Tämän tyyppiset viat olisivat helposti korjattavissa jo työn aikana, jolloin monilta reklamaatioilta vältyttäisiin.

Asukkaat reklamoivat myös vedontunteesta ja tiivistykseen liittyvistä asioista. Tapauksissa oli tavallisesti kyse ikkunoiden ja ovien karmin ja seinärakenteen sekä tuotteiden tiivisteiden läpi kulkevista vuodoista. Lisäksi asukkaat reklamoivat karmien ja seinärakenteen välissä käytetyn eristeen, tavallisesti uretaanin riittävydestä tai uretaanipurseista. Myös ikkunoiden ja ovien varustukseen liittyviä reklamaatioita esiintyi. Näitä olivat yleensä korvausilmaventtiilien toimivuus, sälekaihtimien toiminnallisuus, hyönteisverkkojen verkko-osien repeytymät ja ovien postiluukkujen toiminta ja aseointi. Reklamaatioita oli myös etenkin ikkunoiden huurtumisista, joskin kyselyt oli näissä tapauksissa tehty syysaikana, jolloin energiatehokkaiden ikkunoiden ominaisuuksiin kuuluvien huurtumisilmiöiden aika on otollisin.

Lisäksi tuotteiden tiivisteissä havaittuihin ongelmiin oli puututtu. Niihin liittyvät reklamaatiot johtuivat yleensä joko irronneista tai rikkoontuneista ikkunoiden- ja/tai ovien tiivisteistä. Reklamaatioita oli myös annettu tuotteissa ilmenneistä lasivirheistä ja asennustyön jälkeisistä siivouksista.

Tulokset osoittavat, että yleisesti ottaen asukkaat ovat olleet jopa erittäin tyytyväisiä niin asennustyöhön kuin tiedottamiseen. Suureen osaan havaituista epäkohdista pystytään puuttumaan oman laadunvalvonnan lisäämisellä, työn tarkkuuteen ja toimenpiteiden aiheuttamien seuraamusten ennakoimiseen panostamalla ja projektien johtamisen tarkastelulla.

## **5.2 Parannusehdotuksia**

### **5.2.1 Tiedottaminen**

Tiedottamisen osalta tutkimustulokset olivat odotettua paremmat. Tiedottaminen on projektien kokonaisuuden kannalta asennustyön onnistumisen lisäksi keskeisiä asioita asukkaiden tyytyväisyyden täyttämiseksi. Kysyttäessä asukkaan mielipidettä, nykyinen projektin läpi kulkeva tiedottaminen on kuitenkin suurimmilta osin riittävää. Toisaalta pienet korjausliikkeet sekä tehostettu tiedotus voisi lisätä entisestään asukkaiden tyytyväisyyttä. Tiedottamista voidaan parantaa ensinnäkin varmistamalla, että tiedotus tehdään aina riittävän ajoissa. Lisäksi tiedottaminen urakan aikana tulisi olla kauttaaltaan asuntokohtaista, eli jokaisesta projektin vaiheesta toimitetaan tiedote myös kaikkiin kerrostalo-kohteiden asuntoihin. Tällä hetkellä kerrostaloissa urakkaa edeltävä tiedottaminen hoidetaan pääasiassa ilmoitustauluihin, hisseihin ja porraskäytävien oviin asetettavin tiedottein. Ainoastaan varsinaista huoneistokohtaista asennustyötä edeltävä tiedote toimitetaan asuntoon paria päivää ennen asunnossa aloitettavaa asennustyötä. On ensiarvoisen tärkeää ilmoittaa aina mahdollisista työmaalla tapahtuvista poikkeavuuksista, esimerkiksi aikataulumuutoksista. Asiakastyytyväisyys kasvaisi, kun asukkaat huomioitaisiin yksilöinä läpi urakan ja kuhunkin asuntoon jaettaisiin erikseen kaikki urakkaan liittyvät tiedotteet.

### **5.2.2 Omavalvonnan tehostaminen**

Omavalvonnan tehostaminen esimiesten, asentajien ja tuotteiden laadun tarkkailussa on ensisijaisen tärkeää. Projektien johdon tasolla omavalvontaa voidaan tehostaa oikein annetuin ohjeistuksin, sisäisen tiedottamisen parantamisella ja lisäämällä säännöllistä pistokokein suoritettavaa asennustyön laaduntarkkailua. Myös välitön

reagointi ja oikeanlaisen palautteen antaminen havaituissa poikkeamissa on tärkeää.

Asennustyön laaduntarkkailussa nousee esille myös talvisin suoritettavat omavalvontaan liittyvät lämpökuvaukset, jotka olisi hyvä ottaa saneerausasennusten yleisiin ohjeistuksiin. Sisäisillä lämpökuvauksilla pyritään varmistamaan asennuksen ja käytettyjen tiivistysmateriaalien laadullinen toiminta.

Omaan laadunvalvontaan liittyy keskeisesti myös tehtaalla suoritettava tuotteiden valmistukseen liittyvän laadunvalvonnan tehostamistoimenpiteet. Tuotevirheiden minimoiminen edesauttaa projektien onnistumista, säästää kustannuksia sekä lisää asukastyytyväisyyttä. Fenestralla on käytössään tuotteiden valmistuksessa oma laadunvalvontaohjelma, joka toimii suureen valmistusmäärään nähden erittäin hyvin. Vuositasolla valmistetaan kuitenkin n. 300 000 ikkunayksikköä ja 400 000 ovea, joten laatuvirheiltä ei realistisesti ajateltuna voida kokonaan välttyä. Fenestran antama asiakaslupaus, 100 % asukastyytyväisyystavoite, pystytään kuitenkin saavuttamaan, kun virheet ja puutteet korjataan nopeasti ja asiallisesti viimeistään urakan luovutusvaiheessa.

Laatuun liittyvissä asioissa, oli kyse sitten ikkunoiden ja ovien valmistuksesta tai asennuksen ja projektinjohton laadusta, parannusta voidaan kuitenkin aina tehdä. Keskittämällä voimavaroja laadullisiin asioihin, voidaan Fenestran kokoisessa yrityksessä tehdä vuositasolla huomattavia kustannussäästöjä. Fenestralle laatu ja asukastyytyväisyys ovat liiketoiminnan perusta ja yritys onkin entisestään kiristänyt jo olemassa olevia laatuvaatimuksiaan. Fenestra aloitti laatuun sekä reklamaatioihin liittyvän nollatoleranssihankeen huhtikuussa 2009, jolla tähdätään virheettömään toimitukseen koko toimitusketjussa. Hankkeen tarkoitus on nostaa koko Fenestran toimintoketjun laatuvarmistusta ja valvoa laatuvaatimusten noudattamista. Toimitusketju käsittää materiaalien hankinnan, tuotteiden valmistuksen, myynnin sekä asennuksen. Nollatoleranssihanke on osa laadunkohotusohjelmaa, joka on vuonna 2008 aloitettua Fenestran laajaa kehittämis- ja parannusohjelmaa. Sen yhtenä tavoitteena on puolittaa reklamaatiokustannukset kolmen vuoden aikana.

Asentajien suorittamaa ja esimiesten valvomaa omavalvontaa on jo tehostettu vuoden 2009 alusta käyttöön otetun asentajien suorittaman *itselleluovutusmallin* kautta, jolla pyritään ja voidaan suurimmalta osalta ehkäistä asukkailta saadut reklamaatiot. Lisäksi itselleluovutusmallilla pyritään saamaan projektin jälkeiset kustannuksiltaan kalliit ylimääräiset reklamaatiokäynnit minimoitua.

### 5.2.3 Itselleluovutus asukastyytyväisyyden ja laadun parantajana

Itselleluovutusmenettely on osa saneerauskohteen luovutusprosessia ja yrityksen sisäistä laadunvarmistusta. Sillä varmistetaan, että työ voidaan luovuttaa virheettömänä sen tilaajalle. Näin ollen itselleluovutus suoritetaan ennen varsinaista vastaanottotarkastusta. Yleiset sopimusehdot rakennusurakoissa edellyttävät, että kaikki työt ja rakennuksen laatu tarkastetaan urakoitsijan toimesta. Lisäksi urakoitsijan on korjattava mahdolliset virheet tai puutteet ennen kohteen luovuttamista. Itselleluovutusta sovelletaan kaikissa urakkasopimuksissa ja sen piiriin kuuluvat sekä rakennustekniset työt että talotekniikan luovutus. Myös aliurakoitsijoiden on suoritettava itselleluovutus omasta osuudestaan ennen kohteen luovuttamista. Urakoitsijan työnjohto, joka tarkastaa rakennuksen eri tilat, on keskeisessä asemassa itselleluovutusmenettelyn toimivuudessa. Havaitut virheet ja puutteet voivat olla joko systemaattisia tai satunnaisia. Ennen kuin korjaus aloitetaan vastuasiat on selvitettävä. / 7, s. 49/

Itselleluovutuksessa tärkeitä asioita ovat rehellisyys ja toisen työn arvostaminen. Kun nämä asiat saadaan läpi koko rakentamisketjun, näkyvät tulokset sekä lopputuotteen laadussa että kustannuksissa. /6/. Itselleluovutuksella tarkoitetaan karkeasti sitä, että urakan jokainen osapuoli käy läpi, hyväksyisikö tehdyn työn tai tuotteen käyttöön *itselleen*.

Idean taustalla on yleinen eettinen ohje: tehkää se muille, mitä toivoisitte itsellenne tehtävän. /6/

Fenestra on ottanut itselleluovutusmallin käyttöönsä yhtenä asukastyytyväisyyden lisäämisen ja laadun varmistamisen avaintekijänä. Fenestran mallissa tällä tarkoitetaan ensisijaisesti asiakkaan ja asennusryhmän välistä luovutustilannetta, jolloin asennusryhmä tarkastaa työnsä jäljen ja tuotteiden laadun, ja asukas hyväksyy tai hylkää sen. Fenestralla itselleluovutuksesta on pyritty tekemään mahdollisimman kevyt, mutta toisaalta oleellisiin asioihin keskittyvä malli. Rakennusosalalla itselleluovutuksella on yleensä hieman erilainen lähtökohta rakennuksen luovuttamisvaiheessa. Esimerkiksi uudisrakentamisessa itselleluovutus hoidetaan jokaisen työvaiheen ja työvaiheen luovutuksen yhteydessä sekä materiaalien laadun tarkkailussa, jolloin sen onnistunut toteuttaminen vaatii myös lukuisampia ja raskaampia toimenpiteitä. Fenestralla itselleluovutus kohdistuu yleensä vain tiettyyn ulkovaipan yksittäiseen osaan, kuten ikkunaan tai oveen, joten itselleluovutusmalli on pyritty yrityksessä saamaan myös mahdollisimman helpoksi ja oikeisiin asioihin keskittyväksi.

Itselleluovutuksen tarkoituksena on saavuttaa saneerauskohteissa yhä useampi virheetön luovutus ja tyytyväisemmät asiakkaat. Itselleluovutus tarkoittaa työn luovuttamista suoraan käyttäjälle, jonka suorittamisesta vastaa asennusryhmä. Tämä tehdään kirjallisena erillisellä lomakkeella avulla, huoneistoittain (ks. liite 3.). Itselleluovutuksen yhtenä osatekijänä on myös korostaa asennusryhmän merkitystä ja ammattitaitoa hyvän lopputuloksen saavuttamiseksi.

Vielä toistaiseksi työtuloksen tarkastaminen on ainakin osittain jäänyt asiakkaan vastuulle, mistä Fenestralla pyritään irtautumaan. Asiakkaalle ei pitäisi jäädä saneerauskohteissa minkäänlaista tavaran tai asennustyön laadun tarkastusvastuuta, vaan tarkastus tulisi tehdä aina yrityksen puolesta. Itselleluovutuksen periaatteena on, että urakat hoidetaan kerralla kuntoon, jolloin urakan päättyessä voidaan luottaa siihen, että työn tulos todella vastaa asiakkaan odotuksia. Itselleluovutuksen tarkoitus on, että yritys/asentaja tarkastaa työnsä jäljen itse asuntokohtaisesti, asennuksen yhteydessä, ennen asukaskyselyiden teettämistä ja saneerauskohteen varsinaista vastaanottotarkastusta. Yrityksen asentajien toimesta tehtävien itselleluovutuksen laadullisesta onnistumisesta suorituksen valvonnasta vastaa kohteen asennuspääl-

likkö. Itselleluovutuksella siis varmistetaan tavaran laatu ja työn onnistuminen. Kaikki havaitut ongelmakohdat pyritään korjaamaan välittömästi jo asentamisen yhteydessä, jotta korjaustoimenpiteet myöhemmin saataisiin minimoitua. Takuu-aika työlle ja tuotteille on kaksi vuotta. Työn luovutuksen jälkeen suoritettavat takuuaikaiset korjaustoimenpiteet aiheuttavat suuren kustannuserän yritykselle. Kustannustehokkuus saadaan kasvamaan minimoimalla jälkikäteen suoritettavien korjaustoimenpiteiden määrä, ja samalla myös asiakastyytyväisyys paranee.

Tavoitteena on saada saneerausurakat valmiiksi heti kokonaisuutena, jotta niihin ei jälkikäteen tarvitse enää puuttua. Mahdolliset virheet on havaittava jo urakan aikana, ei vasta asennuksen jälkeen asukaspalautteiden kautta. Asiakastyytyväisyyden varmistamiseksi on tärkeää tuoda mahdolliset ongelmakohdat ilmi ja suorittaa korjaavat toimenpiteet välittömästi, eikä jättää tarkastusvastuuta asukkaalle. Tällä tavalla toiminta pyritään pitämään kaikin puolin avoimena.

#### **5.2.4 Kehitysehdotuksia asiakastyytyväisyyden tiedonkeruuseen**

Toistaiseksi vain noin 70 % asukkaista palauttaa asukastyytyväisyyskyselyn. Kyselyn markkinointiin voisi kiinnittää enemmän huomiota. Sellaisenaan lomake on selkeä ja toimiva, mutta lomakkeesta voisi kehittää visuaalisesti houkuttelevamman, jotta se ei hautautuisi yhtenä paperina toisten joukkoon. Palautekysely tulisi markkinoida eräänlaisena asiakkaan velvollisuutena kertoa mielipiteensä Fenestran onnistumisesta projektissa. Kyselyn perusteella Fenestra voi tarkastaa toimintansa kunkin asiakkaan kohdalla ja kaikkien osapuolten tyytyväisyys paranee. Vaikka asukaskyselyt jaetaan jokaiseen huoneistoon, Fenestra voisi asukaspalautteet jaettuaan erikseen tiedottaa niiden tärkeydestä esimerkiksi porraskäytävien ilmoitustaululla tai ovissa.

Sisällöllisesti lomakkeesta saisi kenties entistä tehokkaamman ja informatiivisemman, jos kysymyksistä poistettaisiin tiettyjä päällekkäisyyksiä (kysymykset 2. ja 3.

sekä kysymykset 4. ja 5., ks. liite 1). Näin suppeassa ja selkeässä kyselyssä niiden merkitys kontrollikysymyksinäkin ei ole kovinkaan suuri. Mikäli kysymyspareista poistettaisiin suppeammat, eli kysymykset 2. ja 4., tilaa saataisiin kahdelle uudelle kysymykselle ilman että lomakkeen täytöstä tulisi työläämpää. Kysymykset voisivat käsitellä esimerkiksi Fenestran asentajien asiakasystävällisyyttä ja ammattitaitoa. Tällä hetkellä tämän osa-alueen käsittely puuttuu lomakkeesta kokonaan. Jos lomakkeesta saadaan entistä tehokkaampi tiedonkeräyksessä, on sillä positiivinen vaikutus yleiseen asiakastyytyväisyyteen, sillä sen seurauksena Fenestra on paremmin tietoinen asukkaiden todellisesta tyytyväisyydestä niin tuotteisiin, asentukseen kuin asentajien asiakasystävällisyyteenkin.



## LÄHTEET

- 1 Fenestra Oy (2008) *Fenestra - Yritysesittely*.
- 2 Fenestra (2007) *Fenestra - Assi-konsepti*. Axicon Oy.
- 3 Grönroos, C. (1987) *Hyvään palveluun. Palvelun kehittäminen julkishallinnossa*. Helsinki: Valtion painantakeskus.
- 4 Heikkilä, T. (2004) *Tilastollinen tutkimus*. 5. painos. Helsinki: Edita.
- 5 Holopainen, M.; Pulkkinen, P. (2002). *Tilastolliset menetelmät*. Vantaa: WSOY.
- 6 Häkkinen, A. (2003) *Itselleluovutuksella tuote kuntoon*. Rakennuslehti, lehtiarkisto. 10.4.2003.
- 7 Kärnä, S, Junno J.-M, Sorvala V.-M. (2007). *Asiakastyytyväisyys rakentamisessa*, Espoo: TKK Rakentamistalous.
- 8 Laininen, P. (2004). *Tilastollisen analyysin perusteet*. Kolmas painos. Helsinki: Hakapaino Oy.
- 9 Mattila, H. (1999) *Lomakekysely asiakaspalautteen hankkimismenetelmänä*. Helsinki: Kelan omatarvepaino.
- 10 Tähtinen, J. (1993). *Tilastollisen analyysin tulkinnan lähtökohtia*. Turku: Turun yliopiston Kasvatustieteiden tiedekunta, Julkaisusarja B:41.

- 11 Vuorela, T. (1989). *Asiakaspalaute palvelujen laadun arvioinnissa*. Helsinki: Val-  
tion painatuskeskus.
- 12 Fenestra Oy. intranet
- 13 Fenestra Oy [www-sivu]. [viitattu 18.3.2009]. Saatavissa [www.fenestra.fi](http://www.fenestra.fi)
- 14 Paloheimo Oy [www-sivu]. [viitattu 18.3.2009]. Saatavissa [www.paloheimo.fi](http://www.paloheimo.fi)
- 15 Utajärvi [www-sivu]. [viitattu 6.5.2009].  
Saatavissa [www.utajarvi.fi/sivu/fi/laatu/ISO\\_9001\\_jarjestelma](http://www.utajarvi.fi/sivu/fi/laatu/ISO_9001_jarjestelma)

## Liite 1. Asukastyytyväisyyskysely.

# Asukastyytyväisyyskysely

**FENESTRA**  
Parempaa palvelua.

### Arvoisa asukas

Huoneistoonne on asennettu urakkasopimuksemme mukaiset FENESTRA-ikkunat sekä parvekeovet. Toivomme, että olette ratkaisunne tyytyväisiä. Toimintamme tähtää kaikessa asiakaiden tyytyväisyyteen ja siksi keräämme asukaspalautteen jokaisesta urakoimastamme kohteesta. Palauttakaa tämä kysely maanantaina 10.10.2008 klo 8 mennessä taloyhtiönne rapukäytävässänne olevaan Fenestra-postilaatikkoon.

Parhaat kiitokset!

**Jokaisen huoneiston palautettava tämä lomake!**  
Kyselylomake liitetään urakan vastaanottotarkastuspöytäkirjoihin, joten lomakkeen palauttaminen on välttämätöntä!

1. Mielestäni remonti kokonaisuutena sujui <input type="checkbox"/> hyvin <input type="checkbox"/> tyydyttävästi <input type="checkbox"/> huonosti	2. Etukäteisinformaatiota remontista sain mielestäni <input type="checkbox"/> hyvin <input type="checkbox"/> kohtuullisesti <input type="checkbox"/> riittämättömästi	3. Tiedottaminen asennustyön etenemisestä oli mielestäni <input type="checkbox"/> hyvää <input type="checkbox"/> kohtuullista <input type="checkbox"/> riittämätöntä	4. Asennustyö huoneistossamme sujui <input type="checkbox"/> sovitun mukaisesti <input type="checkbox"/> sovitusta poiketen
5. Asennustyö kokonaisuutena sujui huoneistomme osalta <input type="checkbox"/> kiitettävästi <input type="checkbox"/> hyvin <input type="checkbox"/> tyydyttävästi <input type="checkbox"/> välttävästi <input type="checkbox"/> heikosti	7. Haluan korjausta Mihin asioihin: Kettiö _____ Olohuone _____ Makuuhuoneet _____ Muut _____ Mahdolliset korjaustoimenpiteet suoritetaan erikseen ilmoitettuna päivänä.		
6. Ikkunoihin ja oviin olen <input type="checkbox"/> täysin tyytyväinen <input type="checkbox"/> melko tyytyväinen <input type="checkbox"/> tyytymätön			

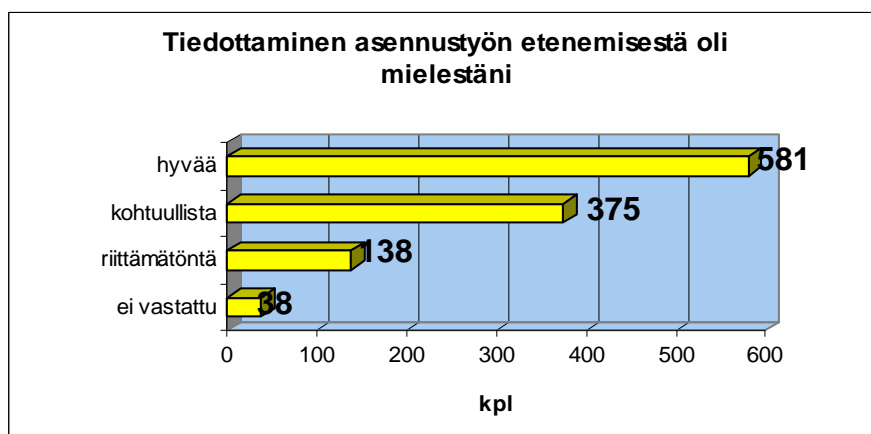
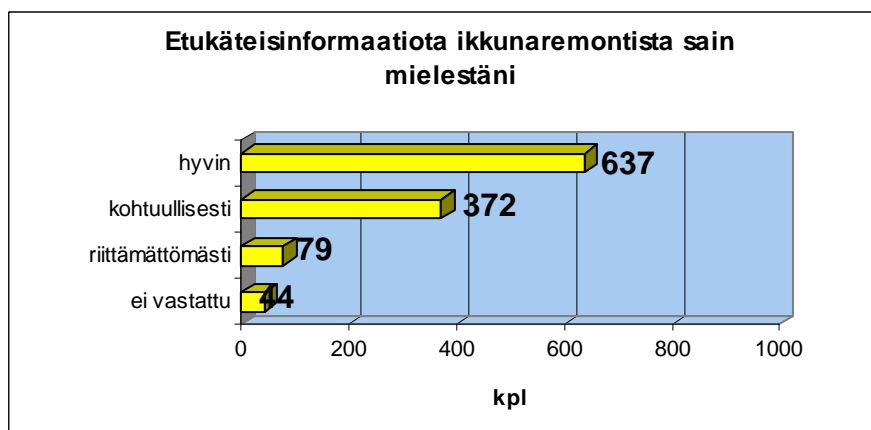
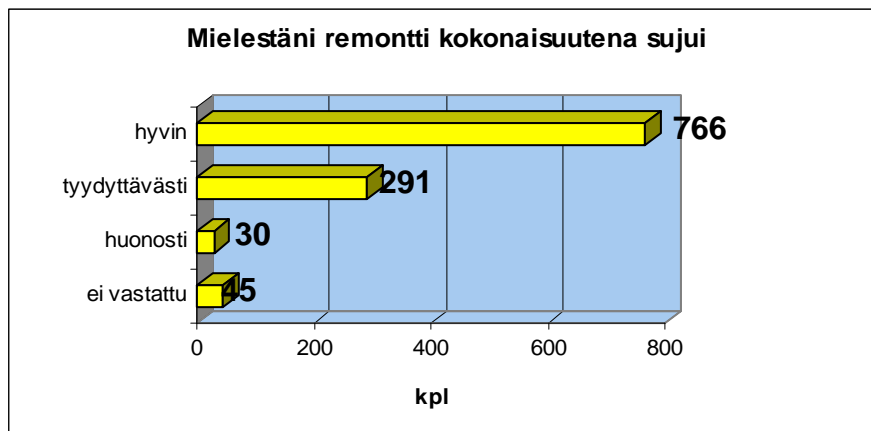
<b>Huoneiston numero:</b>	
Allekirjoitus	Puh. (päivisin/iltaisin)
Nimen selvennys	

☐ Merkityt korjaustoimenpiteet tehty

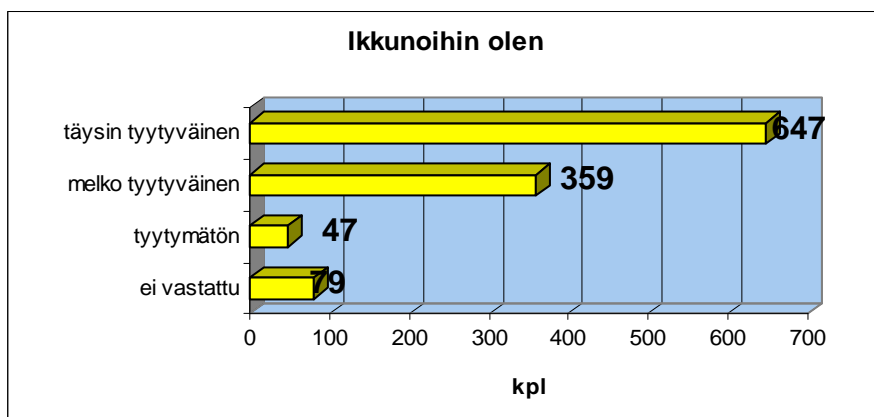
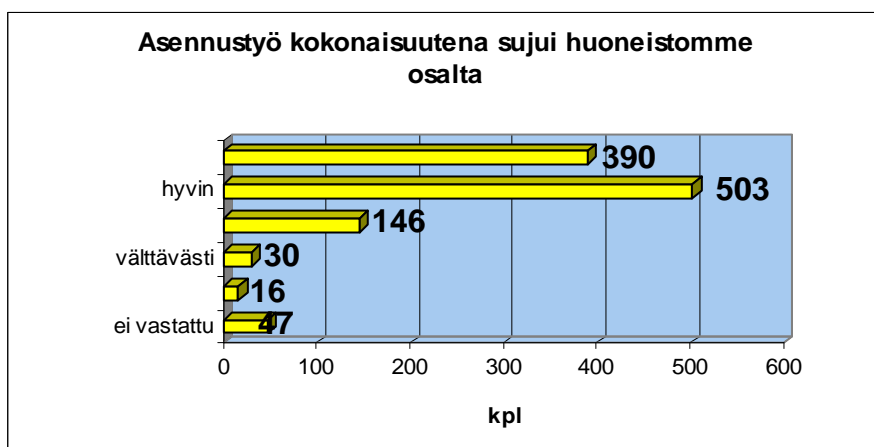
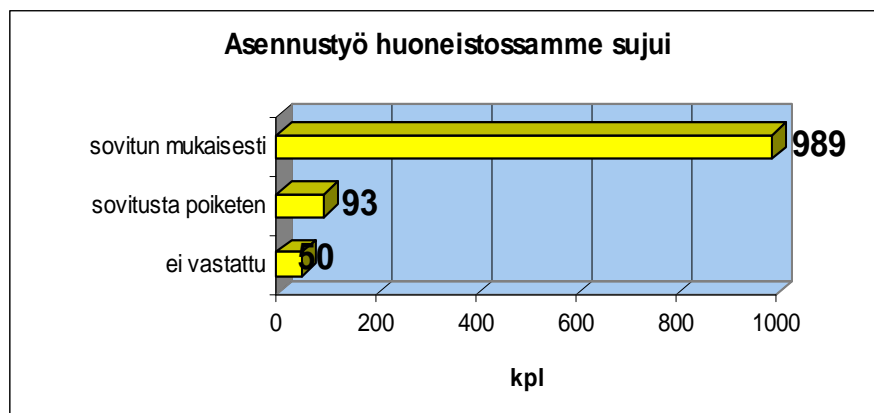
Pvm
Asukkaan allekirjoitus
Asentajan allekirjoitus

Kiitokset hyvästä yhteistyöstä!

## Liite 2. Yksittäisten vastausten jakautuminen asukastyytyväisyyskyselyissä.



**Liite 2/2. Yksittäisten vastausten jakautuminen asukastyytyväisyyskyselyissä.**



**Liite 3. Itselleluovutusasiakirja.**



Kohde	Huoneisto
Osoite	

**UUDET IKKUNANNE ON NYT ASENNETTU**

Olen asentanut huoneistonne ikkunat ja parvekeoven Fenestran laatukäsikirjan määrittelemän asennustavan mukaisesti.

Asennustyön jälkeen olen varmistanut vielä

- ☐ ikkunapuitteiden maalipintojen kunnon
- ☐ tuuletusikkunoiden toimivuuden
- ☐ asennuksesta syntyneiden irtoroskien siistimisen harjalla
- ☐ käyttö- ja huolto-ohjeen sekä irtovaimen jättämisen huoneistoon

Taloyhtiönne on sopinut lisäksi oheen merkityt lisätyöt ikkuna-asennuksen jälkeen toteutettavaksi. Näillä töillä ei ole vaikutusta ikkunoiden käyttöön. Myös sisätilojen asennusaikaiset suojaukset voidaan jo purkaa.

- ☐ pielikorjaukset
- ☐ vesipellitykset
- ☐ ikkunanpesu

Muuta:

Ilmoitamme merkittyjen lisätöiden aikataulun etukäteen huoneistokohtaisesti / porrasilmoituksella

Pvm

Asentajan allekirjoitus

**Huom!**

Parhaan mahdollisen lopputuloksen varmistamiseksi, välttää muiden kuin tuuletusikkunoiden avaamista vähintään vuorokauden ajan asennuksesta, jolloin kitti ja uretaanieristys ehtivät kuivua paremmin.